



Dedicado a la Memoria de  
**Don Alfredo Pellas Chamorro**

---

(1918 -2015)



## Don Alfredo Pellas nos deja un legado ejemplar

Forjó una vida llena de éxitos personales y profesionales como un extraordinario ser humano y empresario, que pensaba que el negocio debía ser un instrumento para hacer el bien a los demás. Hombre de Fe, con valores y principios, comprometido con su familia, su comunidad y con su país.

Honrando la herencia de empeño y perseverancia de sus antecesores, trabajó desde muy joven, fungiendo como presidente de Casa Pellas por un período de 50 años. Siempre contribuyó a impulsar el crecimiento de la compañía a partir del aprovechamiento de sus ventajas competitivas. De ese modo, nos acompañó y apoyó en decisiones fundamentales, que nos han llevado a lo que hoy somos.

Sin duda, extrañaremos sus consejos y los valores que lo caracterizaban. Echaremos de menos su visión ante la vida, su vocación y el gran ser humano que siempre fue.

## Siempre te recordaremos

---





# ÍNDICE DE **CONTENIDO**

## **ALCANCE DEL REPORTE**

- I. CARTA DEL **CHAIRMAN**
- II. NUESTRA **EMPRESA**
- III. NUESTRA **ÉTICA Y VALORES**
- IV. NUESTRA **GENTE**
- V. NUESTRO **PLANETA**
- VI. NUESTRA **COMUNIDAD**



**DESIRÉE  
SOLÓRZANO PELLAS**

---

GERENTE DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA  
CASA PELLAS

# 105 años

## Forjando historias

En Casa Pellas, nos complacemos de compartir nuestro primer informe de Sostenibilidad. En él se reflejan las historias de valor de cada acción y proyecto. Esto nos ha llevado a una reflexión sobre lo que hacemos y cómo podemos hacerlo mejor.

El informe contiene información detallada del desempeño social, económico y ambiental entre el período de 2014 - 2018. En él, presentamos lo más relevante de cada uno de los Ejes del Marco Estratégico de Sostenibilidad: Nuestra Ética y Valores, Nuestra Gente, Nuestro Planeta y Nuestra Comunidad.

Agradecemos a los más de 1,400 integrantes de la familia Casa Pellas por su pasión y compromiso, y en nombre de todo el equipo, damos las gracias a nuestros clientes, accionistas, proveedores y comunidades por su confianza y apoyo constante. Estamos seguros de que juntos, crearemos historias.

---

**Porque tú has sido parte de nuestra historia, celebremos juntos este primer reporte de sostenibilidad y sigamos forjando historias con valor.**

---



---

## CARTA DEL **CHAIRMAN**

---

“...Nos hemos unido para crear algo más grande y mejor, convirtiéndonos en parte de la vida de nuestros clientes, de nuestros colaboradores, de las comunidades en las que operamos, y nos han acompañado a través de los años.”

Sin duda, mucho ha cambiado desde nuestros inicios en 1913 como una empresa familiar que inició en Granada, hasta nuestro perfil actual como empresa líder en distribución y servicios del sector automotriz. No obstante, conservamos los valores y principios que siempre nos han impulsado, así como el permanente compromiso con la excelencia, la innovación y la generación de valores para todos nuestros grupos de interés.

La historia de nuestros primeros 105 años está integrada por un cúmulo de historias individuales, por nuestra gente y sus aspiraciones, por nuestros

clientes, proveedores y comunidades. Hoy celebramos estas historias y compartimos en este informe algunas de ellas.

En este reporte presentamos las estrategias y gestiones de Casa Pellas en responsabilidad social durante el período 2014 - 2018, dando constancia sobre la generación de valores y arduo trabajo que realizamos para cumplir con nuestra misión de **"inspirar confianza"** y consolidar día a día nuestros vínculos con los distintos grupos de interés.

En Casa Pellas instituímos la Responsabilidad Social en toda la organización, integrándola en todos los procesos y cultura del negocio. Durante 2014 - 2018, nos enfocamos en desarrollar 4 ejes rectores que conforman el marco Estratégico de Sostenibilidad de Casa Pellas:

1. Nuestra Ética y Valores
2. Nuestra Gente
3. Nuestro Planeta
4. Nuestra comunidad

De todos los avances que logramos alcanzar durante el período 2014-2018 nos gustaría destacar algunos por su trascendencia e impacto.

## NUESTROS LOGROS

En materia de sustentabilidad, fuimos reconocidos por nuestra gestión de Responsabilidad Social al posicionarnos en el puesto N° 1 entre las Empresas Más Responsables de Nicaragua según la medición realizada por la empresa Dichter & Neira, para Mercados y Tendencias en el año 2015.

Fuimos galardonados con el Premio Nacional de RSE en el 2015 y 2017 en la categoría Gran Empresa, otorgado por la Unión Nicaragüense para la Responsabilidad Social Empresarial uniRSE.

Estas distinciones nos retan a mejorar nuestros procesos, para responder siempre de manera más eficiente a nuestros públicos de interés.

Conscientes de que aún hay mucho por hacer, nos mantenemos trabajando bajo el esquema de alianzas, en el cual sumamos esfuerzos con nuestros públicos - clientes, comunidades, organizaciones de la sociedad civil, proveedores, accionistas y colaboradores - para desarrollar soluciones a los retos que se nos presentan, y promover mejores prácticas con un enfoque sostenible que contribuyan al bienestar integral de las comunidades que formamos parte.

Los invitamos, a retroalimentarnos con su opinión sobre este informe.



Concurso Dream Car Toyota 2<sup>da</sup> edición  
en Nicaragua, 2014.

## NUESTRA EMPRESA

---



## NUESTRA EMPRESA

### Perfil de Casa Pellas

Casa Pellas es un consorcio de unidades de negocios multi industrias, con una tradición de 105 años de existencia ininterrumpida en Nicaragua.

Operamos en una industria compleja y competitiva, sujeta a condiciones retadoras de mercado. No obstante, nuestro objetivo es crecer con rentabilidad y de manera sostenible, aprovechando nuestras principales capacidades y fortalezas competitivas. Casa Pellas está conformada por 7 Divisiones de negocio, y cuenta con más de 200 marcas reconocidas a nivel mundial.



Carlos Francisco Pellas Vivas  
(1887-1927)



**La empresa fue fundada el 12 de marzo de 1913 por Don Carlos Francisco Pellas Vivas en la ciudad de Granada.**

En la actualidad representa y distribuye diferentes productos de marcas líderes.



De izquierda a derecha: Adelita Pellas de Solórzano, Alfredo Pellas Chamorro y Rosita Pellas de Solórzano.



**1913**



**2018**



## NUESTRA JUNTA DIRECTIVA

---

**ERNESTO  
SOLÓRZANO  
PELLAS**

PRIMER FISCAL

**DESIRÉE  
SOLÓRZANO  
PELLAS**

SEGUNDO  
FRISCAL

**LUCÍA PELLAS  
DE MÁNTICA**

TERCER  
FISCAL

**SILVIO F. PELLAS  
CHAMORRO**

CHAIRMAN Y  
SECRETARIO

**CARLOS  
F. PELLAS  
CHAMORRO**

PRIMER VOCAL



**DANILO  
CHAMORRO  
CHAMORRO**

PRESIDENTE

**ROXANNA  
SOLÓRZANO  
DE ARGÜELLO**

VICE  
PRESIDENTA

**ROSA  
ARGENTINA S.  
DE GONZÁLEZ**

TESORERA

**SILVIO  
SOLÓRZANO  
PELLAS**

TERCER  
VOCAL

**LUIS DEBAYLE  
SOLÍS**

SEGUNDO  
VOCAL



## SERVIMOS EN CADA RINCÓN DE NICARAGUA

Aspiramos a ofrecer a cada uno de nuestros clientes una experiencia inolvidable. Esto significa conocerlos y entenderlos, para así poder satisfacer sus necesidades, y garantizar que cada interacción supere sus expectativas, por ello operamos bajo una infraestructura sólida y diversa que nos permite llevar nuestros productos y servicios a los clientes en todo el país.

Más de **200 mil** clientes a nivel nacional



MÁS DE **200,000 FANS**



### 15 Sucursales

Casa Matriz Plaza España, Acahualinca, Camino de Oriente, Carretera Norte, Altamira, Granada, Rivas, León, Chinandega, Matagalpa, Estelí, Jinotega, Juigalpa, Puerto Cabezas, Bluefields.



### 9 Tiendas 3S

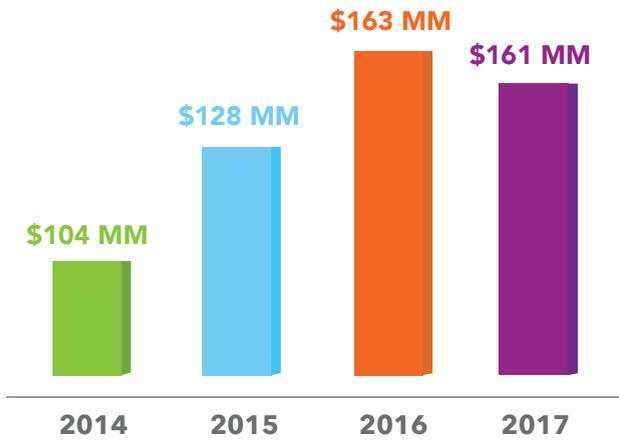
El Zumen, Las Américas, Iván Montenegro, Ciudad Jardín, Las Brisas, Matagalpa, Chinandega, Masaya, Rivas.



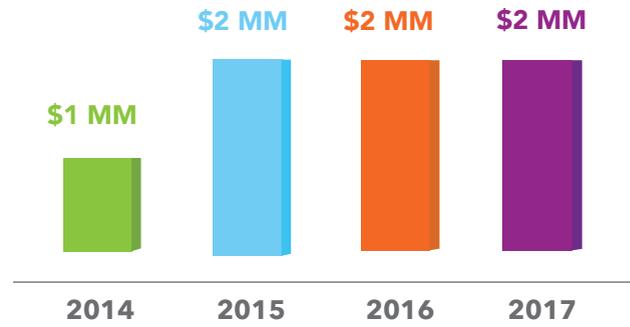
### 7 Unidades de Taller Móvil

RESULTADOS CLAVES DE RENDIMIENTO ECÓNOMICO

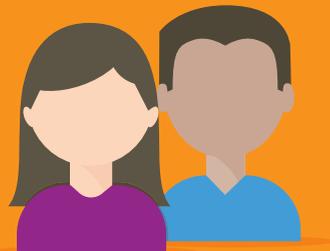
ACTIVOS TOTALES



INVERSIÓN SOCIAL



PERSONAS BENEFICIADAS CON NUESTRA GESTIÓN DE RSE



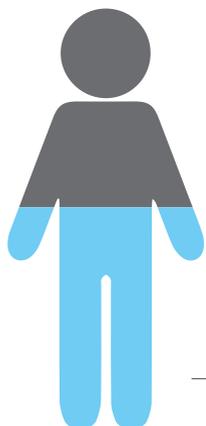
200,581

CANTIDAD DE ÁRBOLES PLANTADOS



11,780

SATISFACCIÓN AL CLIENTE 2015 - 2017



2015  
68.47



2016  
70.37



2017  
75.21

## NUESTRAS DIVISIONES

DIVISIÓN INDUSTRIAL



DIVISIÓN TALLERES



DIVISIÓN BEBIDAS Y ALIMENTOS



DIVISIÓN AUTOMOTRIZ



ALQUILER DE AUTOS



DIVISIÓN REPUESTO E INDUSTRIAL



DIVISIÓN MOTOS



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

**2014**

**Premio de producción más limpia para taller Pellas mecánica**, otorgado por el Centro de Producción más limpia.

**2017**

**Premio de RSE** en la categoría "Excelencia y competitividad socialmente responsable" otorgado por UniRSE.

**2015**

**Premio Nacional de RSE en la categoría Gran Empresa**, competitividad con Inclusión y Equidad, otorgado por la Unión Nicaragüense para la Responsabilidad Social Empresarial uniRSE.

**2016**

**Reconocen a Casa Pellas en el Top de las 30 empresas con mayor Responsabilidad Social en Centroamérica**, según estudio realizado por INCAE y la Revista Forbes.



## 2014

1. Premio de Producción más limpia para Taller Pellas Estelí, Otorgado por el Centro de Producción más limpia, convirtiéndose en la única empresa galardonada con 3 premios de Producción Más Limpia vigentes.



2. Reconocimiento por Excelencia de Latin America Prescription (L.A.P) Activities, otorgado por Toyota Motor Corporation.
3. Premio por Calidad y Cantidad de Field Technical Reports, otorgado por Toyota Motor Corporation.
4. Certificación de instructor mecánico, otorgado por Toyota Motor Corporation
5. Trofeo de kits de herramientas de oro por ser distribuidor de excelencia, otorgado por Toyota Motor Corporation.



6. 1ª Certificación de KODAWARI enderezado y pintura en Latinoamérica, a taller de carrocería Casa Pellas otorgado por Toyota Motor Corporation.



7. Premio Excellent Distributor in Warranty Performance, otorgado por Toyota Motor Corporation. Casa Pellas ha sido galardonada con este premio de forma consecutiva por cinco años.

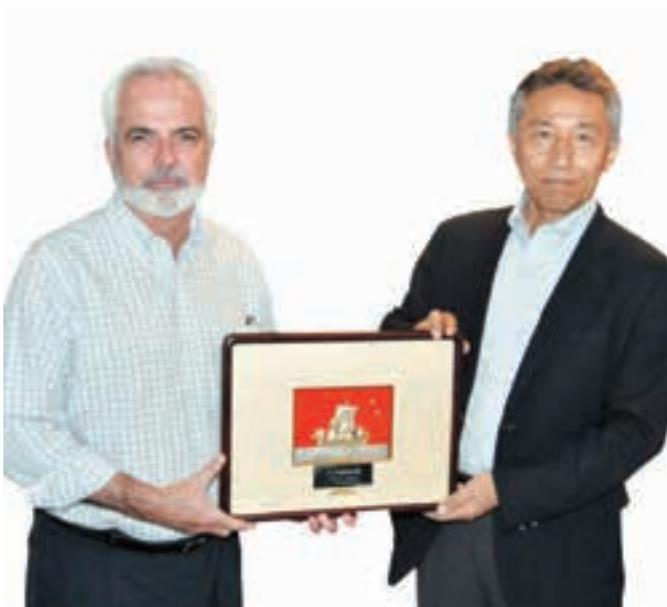


8. **5,573 Sales** (A new best ever annual sales record) otorgado por Toyota Motor Corporation.
9. Overall Vehicles Sales Award "Gold Prize", otorgado por Toyota Motor Corporation.
10. Customer Services Achievement Award, otorgado por Toyota Motor Corporation.

- 11. Premio Vehicles Sales Achievement Award, otorgado por Hino Motors Limited.
- 12. Premio Parts Department of the year, otorgado por Hino Motors Limited.
- 13. Premio Service Department of the year Special Award, otorgado por Hino Motors Limited.



- 14. Reconocimiento especial por cumplir 50 años distribuyendo los camiones Hino, otorgado por Hino Motors Limited.



## 2015



**\*Premio Nacional de RSE Categoría Gran Empresa**

- 1. Primer lugar en el Ranking de las Empresas Más Responsables de Nicaragua según la medición realizada por la empresa Dichter & Neira, para Mercados y Tendencias.

- 2. Segundo lugar en el Ranking de las 100 Empresas conocidas por su RSE de la región centroamericana según la medición realizada por la empresa Dichter & Neira, para Mercados y Tendencias.

- 3. **6,864 Sales** (A new best ever annual sales record), otorgado por Toyota Motor Corporation.
- 4. Overall Vehicles Sales Award "Silver Prize", otorgado por Toyota Motor Corporation.
- 5. Best Practice 10 Dealer of LACR, otorgado por Toyota Motor Corporation.
- 6. Customer Services Excellence Award, otorgado por Toyota Motor Corporation.

7. Certificación Programa KODAWARI - TSM a Taller de Carrocería otorgado por Toyota Motor Corporation.



### 8. SUZUKI Motor Corporation y Casa Pellas 50 Years Relationship.



9. SUZUKI Motor Corp otorga el reconocimiento Marvelous Increase Award.

10. SUZUKI Motor Corp otorga el reconocimiento High Market Share Award.



11. Primer lugar en Hino TS parts skill contest, otorgado por Hino Motors Limited.

12. Distributor Excellence Award, otorgado por Yamaha Motor Corporation.

13. Best Yamalube Sales and Marketing Award, otorgado por Yamaha Motor Corporation.

14. Reconocimiento por su colaboración destacada en la donación de sangre, otorgado por la Cruz Roja nicaragüense.

15. Reconocimiento por su Colaboración destacada a Casa Pellas Estelí, otorgado por Fundación Cristal.



16. Fundación Teletón otorga reconocimiento a Casa Pellas por su compromiso, constancia amor y solidaridad hacia la niñez y juventud con discapacidad.

17. La Asociación Personas Unidas En El Dolor y La Esperanza (PUDE) otorga reconocimiento a Casa Pellas por su valioso apoyo y participación en las actividades de educación vial.

18. Segundo lugar en el Ranking de las mejores empresas para laborar según estudio realizado por el Grupo tecoloco.com.

## 2016



1. Reconocen a Casa Pellas dentro del top 10 de las empresas más distinguidas en RSE en Centroamérica. Según el estudio de la revista América Economía

2. **7,623 Sales** (A new best ever annual sales record) otorgado por Toyota Motor Corporation.

3. Outstanding Customer Service Award, otorgado por Toyota Motor Corporation.

4. Premio Silver Award, otorgado por Toyota Motor Corporation en Buenos Aires, Argentina.



5. Customer Service Excellence Award, otorgado por Toyota Motor Corporation.



6. Certificación Master Instructor, otorgado por Toyota Motor Corporation. Esta certificación ha sido alcanzada solamente por una persona a nivel latinoamericano.



6. Outstanding Customer Service 2016, gracias a los esfuerzos del equipo, logramos obtener la categoría Oro en el CSEA 2016. Esta categoría categoriza el servicio como "Outstanding".



6. SUZUKI Motor Corp otorga el reconocimiento High Market Award.



8. Reconocimiento **Excellent Distributor of the Year**, otorgado por Hino Motors Limited.
9. Reconocimiento **Parts Department of the Year**, otorgado por Hino Motors Limited.
10. Reconocimiento **Service Department of the Year**, otorgado por Hino Motors Limited.
11. Reconocimiento **Total Support**, otorgado por Hino Motors Limited.
12. Reconocimiento **Communications**, otorgado por Hino Motors Limited.



13. Reconocen a Casa Pellas en el Top de las 30 empresas con mayor Responsabilidad Social en Centroamérica, según estudio realizado por INCAE y la Revista Forbes.
14. Fundación Teletón otorga reconocimiento a Casa Pellas por su compromiso, constancia amor y solidaridad hacia la niñez y juventud con discapacidad.

## 2017

1. Premio Nacional a la Producción más Limpia con el proyecto. "Aprovechamiento de energía renovable a través de paneles solares con calificación de excelencia".



2. Customer Service Excellence Award, otorgado por Toyota Motor Corporation.



3. **SUZUKI Motor Corp otorga el reconocimiento High Market Share Award.**

4. Best Yamalube Sales and Marketing Award, otorgado por Yamaha Motor Corporation.
5. CAPESA, Primer lugar en corredurías otorgado por Seguros LAFISE.
6. Fundación Teletón otorga reconocimiento a Casa Pellas por su compromiso, constancia amor y solidaridad hacia la niñez y juventud con discapacidad.



7. **Premio Outstanding Contributions otorgado por WINBO.**



## 8. Premio a la Excelencia "F. Alfredo Pellas".

Don Carlos Pellas, chairman del Grupo Pellas entregó el Premio a la Excelencia F. Alfredo Pellas 2017, este magno evento se llevó a cabo en Mukul Beach, Golf & Spa, al cual asistieron altos ejecutivos de las diferentes empresas del Grupo.

Se dio a conocer durante la clausura del XI Encuentro Ejecutivo, que Casa Pellas era ganadora del Premio a la Excelencia F. Alfredo Pellas 2017.

Sobre el triunfo, don Carlos ponderó que ha sido una empresa que:



“ Se ha apropiado de todos las iniciativas que se han lanzado en todos estos encuentros, las han tomado como propia y han transformado la empresa.

De manera que hoy tienen una participación de mercado del 50% en venta de vehículos en Nicaragua, lo han logrado creciendo consistentemente las utilidades, el clima organizacional y con una cultura de innovación muy especial.”



## NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

**En Casa Pellas, las estrategia de Sostenibilidad, son la base de todo lo que hacemos.**

La sostenibilidad, forma parte del ADN que compone a Casa Pellas, y nos tomamos el compromiso de contribuir al mejoramiento y el bienestar de las familias nicaragüenses, siendo verdaderos agentes de cambio.

## REFERENTES Y ESTÁNDARES INTERNACIONALES



CAPITULO NACIONAL DE



World Business Council for Sustainable Development

Casa Pellas, como miembro activo de La Unión Nicaragüense para la Responsabilidad Social Empresarial (UniRSE), ha asumido compromisos voluntarios con el cumplimiento de estándares internacionales como:



De Responsabilidad Social, lo hemos aprovechado para desarrollar gestiones de sostenibilidad con la calidad que nos caracteriza.



Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), promovidos por la ONU, nos han impulsado a ajustar nuestras prácticas empresariales, para contribuir a una sociedad más equitativa, llena de oportunidades.



Sistema de Indicadores de Responsabilidad Social para la Región Centroamericana (IndicaRSE). Esta herramienta nos ha permitido evaluar nuestras prácticas de Responsabilidad Social, para tomar decisiones asertivas, que contribuyan al fortalecimiento de la cultura organizacional.

## ¿DE DÓNDE SURGE NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD?

Del permanente relacionamiento con nuestras partes interesadas y el análisis de Materialidad realizado en 2014, que nos permitió concentrar los recursos de la compañía en cuatro ejes de mayor relevancia:



**Ética y Valores:**  
Desarrollar el negocio basado en valores y principios éticos.



**Nuestra Gente:**  
Contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias.



**Nuestro Planeta:**  
Establecer un Sistema de Gestión resiliente al cambio climático.



**Nuestra Comunidad:**  
Contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades que somos parte.

## ¿CÓMO LO HICIMOS?

### 1. Análisis de Materialidad

- Revisión de la información interna de la empresa.
- Benchmarking de empresas líderes en sostenibilidad
- Análisis del contexto.

### 2. Análisis de las expectativas de los grupos de Interés

Los grupos de interés, que se convierten en fuentes de información, identifican temas de utilidad en materia de desempeño económico, social y ambiental.

### 3. Debida diligencia

Identificación y priorización de impactos, tomando en cuenta las materias fundamentales que propone la norma ISO 26000.

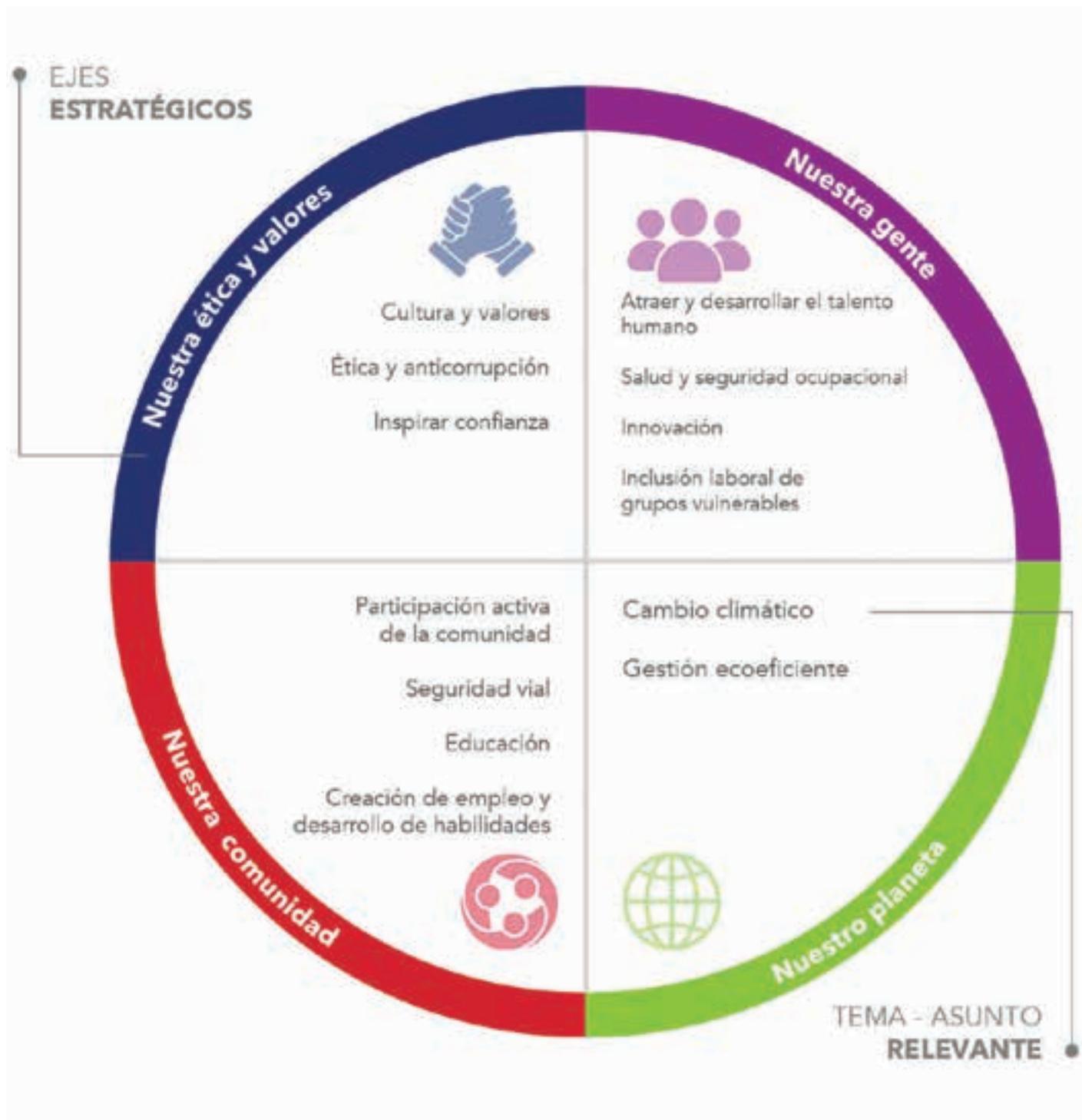
### 4. Alineamiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Definir cuáles de los 17 objetivos priorizará la empresa para aportar desde su Gestión.

### 5. Validación

Se requiere ratificar constantemente mediante relacionamiento con nuestras partes interesadas sobre los avances en los temas que se han definido como prioritarios.

De este proceso obtuvimos una lista de los 13 temas en los que generamos un mayor impacto positivo.



**NUESTRA ESTRATEGIA APORTA ESPECÍFICAMENTE A LOS SIGUIENTES OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE:**

Casa Pellas ha consolidado un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, orientado en generar valor compartido a los grupos de interés, minimizar los riesgos de sus operaciones y potenciar los impactos positivos.





Como parte de su estrategia Casa Pellas evalúa su gestión de sostenibilidad mediante el Sistema de Indicadores de Responsabilidad Social para la Región Centroamericana (IndicaRSE).

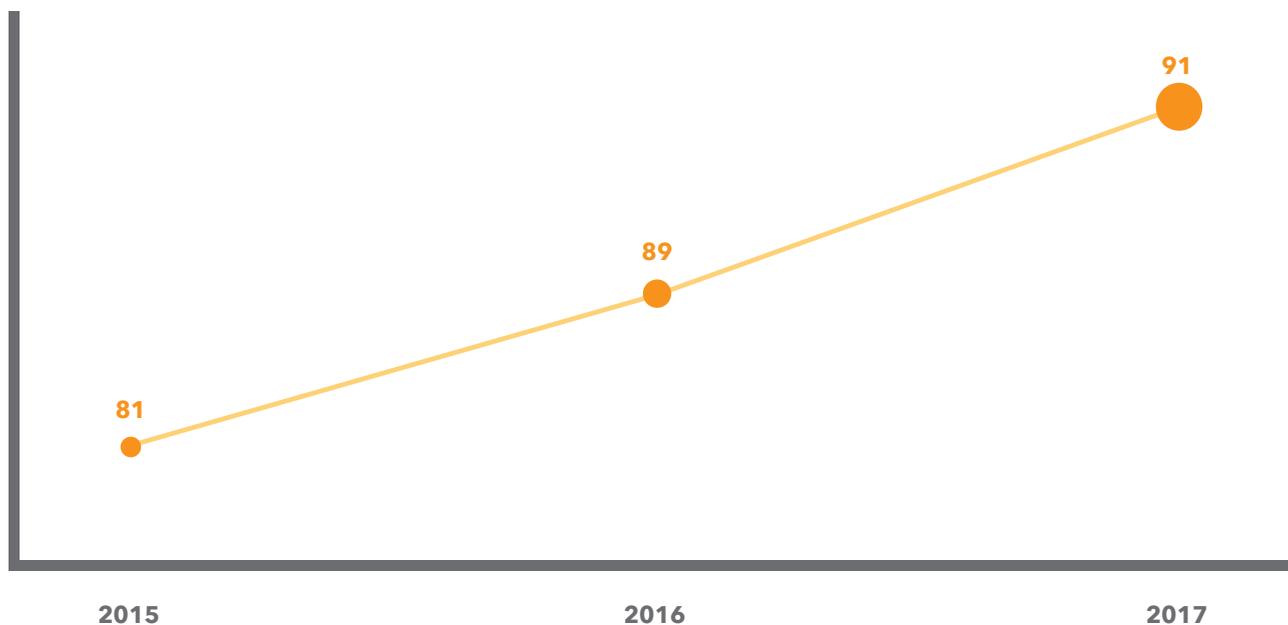
El desarrollo de esta práctica de evaluación nos permite identificar las ventajas competitivas dentro y fuera de la empresa en las diferentes áreas del negocio, así como comparar nuestro desempeño con el consolidado de los participantes a nivel nacional y regional.

Estos son nuestros resultados:



Compartiendo resultados de IndicaRSE.

#### CORPORATIVO DEL PROMEDIO DE NOTA GLOBAL



## NUESTRAS ALIANZAS

Nuestro trabajo en beneficio de las comunidades, se enmarca en alianzas y estrategias con diferentes actores para el desarrollo de iniciativas de sostenibilidad e inversión social de acuerdo a las expectativas y necesidades de las comunidades, pero sobre todo procurando desarrollar relaciones de confianza con la comunidad mediante una comunicación transparente.

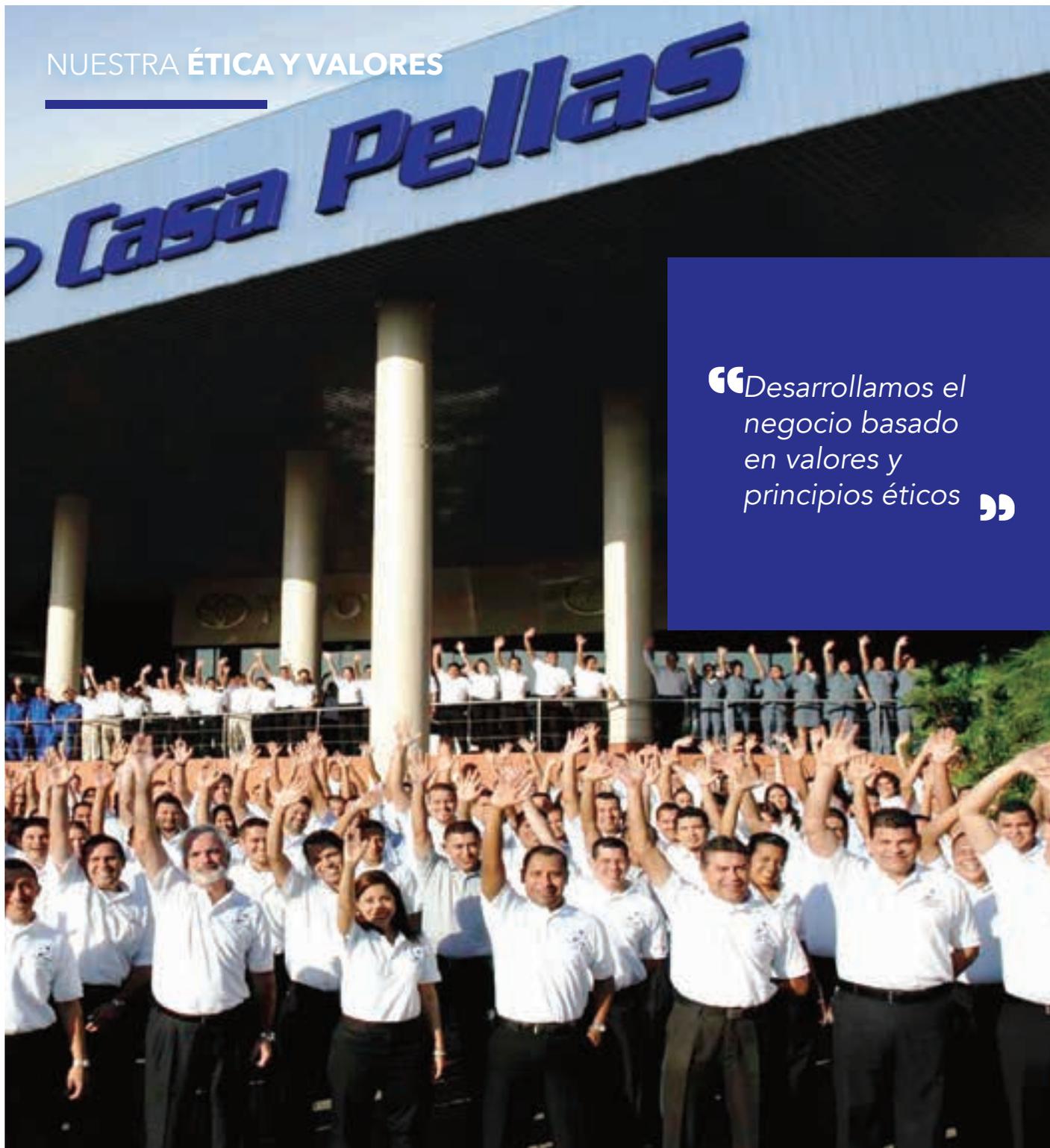


### Otras alianzas:

Asociación María Auxiliadora Pro Mujeres con cáncer (AMA); Centro técnico Roberto Clemente; Centro de asistencia a la mujer; Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor; Hogar de Ancianos San Pedro Claver; Misioneras Lumen Christi; Obra Social Sor María Romero San Judas; Seminario Misionero Arquidiocesano "Redemptoris Mater"

## NUESTRA ÉTICA Y VALORES

---



“Desarrollamos el negocio basado en valores y principios éticos”

Asuntos Relevantes que guían este pilar

**CULTURA Y VALORES | ÉTICA Y ANTI-CORRUPCIÓN | INSPIRAR CONFIANZA**

---

El logro de nuestros objetivos estratégicos depende directamente de nuestro compromiso hacia la práctica de los valores que hemos cultivado por más de un siglo.

### NUESTRA MISIÓN

*Inspira Confianza.*

### NUESTRA VISIÓN

*Ser la mejor empresa para trabajar en Nicaragua y la mejor opción para nuestros clientes.*



### NUESTROS VALORES

ME IMPORTA LA PERSONA Y LA FAMILIA



ME ESFUERZO POR ALCANZAR LA EXCELENCIA



DESARROLLO RELACIONES GANAR-GANAR



INSPIRO CONFIANZA



INNOVO PORQUE ME APASIONA LO QUE HAGO



## CULTURA DE **VALORES**

En Casa Pellas fomentamos una cultura corporativa basada en valores y principios que guían la actuación ética, transparente y honesta de todos nuestros grupos de interés.



### 2014

Actualizamos el Código de Ética de la empresa. Adicionalmente, existe el Reglamento Interno. Ambos documentos se entregan a cada uno de los trabajadores.



### 2016

Casa Pellas inicia a trabajar de la mano con la Unidad de Análisis Financiero (UAF) para fortalecer las medidas anticorrupción, logrando capacitar al 100 % de la fuerza de ventas y cajeros sobre temas de lavado de dinero.



### 2017

Integramos 2 políticas en nuestro código de ética que demuestran nuestro compromiso de promover una cultura corporativa ética que genere confianza entre las partes interesadas externas sobre la manera de hacer negocios:

1. Política de derechos humanos.
2. Política antisoborno.

## ÉTICA Y **ANTICORRUPCIÓN**

Contamos con un sistema ético, que incluye la presencia de 2 ombudspersons, quienes son los encargados de proveer asistencia al trabajador, clientes o proveedores en temas de integridad y dilemas éticos.

En esta línea, para el control de la aplicación y cumplimiento de las normas definidas por la compañía se han considerado los siguientes canales de denuncias:



Vía telefónica, donde se reciben las denuncias anónimas al número 018009120534.



Correo electrónico de cada ombudspersons.



Plan anual de auditorías tanto internas como externas desarrollado por la Gerencia financiera enfocado a los riesgos del negocio, dando prioridad a los que revisten un mayor nivel de riesgo para la organización.



Brenda Lindo Aragón  
Ombudsperson

## DIFUSIÓN DE LA DECLARACIÓN DE ÉTICA

Para su difusión, actualización y profundización entre los colaboradores, la empresa ha difundido el código de ética y reglamento interno de la empresa a través de las siguientes instancias:



### INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN

Se brinda capacitación a cada persona ya sea presencial u online.



### COMPROMISO

El 100% del personal recibe la Declaración de Ética y confirma su adhesión a los principios allí contenidos.

## INSPIRAR CONFIANZA

El desafío de sustentabilidad que hemos definido, también apunta a crear confianza entre nuestros clientes como sello distintivo en un mercado cada vez más competitivo.

Con la finalidad de avanzar en ese propósito, se apertura el departamento de atención al cliente, que busca establecer puentes de relacionamiento entre la empresa y los clientes.

**En 2014, Casa Pellas implementó su sistema CRM,** desarrollado internamente para nuevas instancias de análisis, diálogo y retroalimentación, así mismo fortaleció el seguimiento y monitoreo del proceso de ventas y la atención brindada a nuestros clientes.

**Redes Sociales:** Durante el 2015, se reforzó el área de mercadeo digital con una gestión in house. Este nuevo cambio significó un avance en varios aspectos como: la mejora de la atención al cliente en redes sociales, planificación estratégica de los contenidos y desarrollo de diversas dinámicas para incremento de la audiencia en redes sociales.



Departamento de Accesorios

**En 2015 se crea el departamento de Contact Center el cual realiza múltiples tareas como:**

prospectar clientes, brindar información, atender las citas del taller, tele cobranza, auditorias que se realizan para entender las necesidades de los clientes y medir la percepción que éstos tienen respecto a los productos, servicios ofrecidos y los procesos de atención corporativos.

**En 2016 iniciamos el desarrollo de proyectos digitales como:**

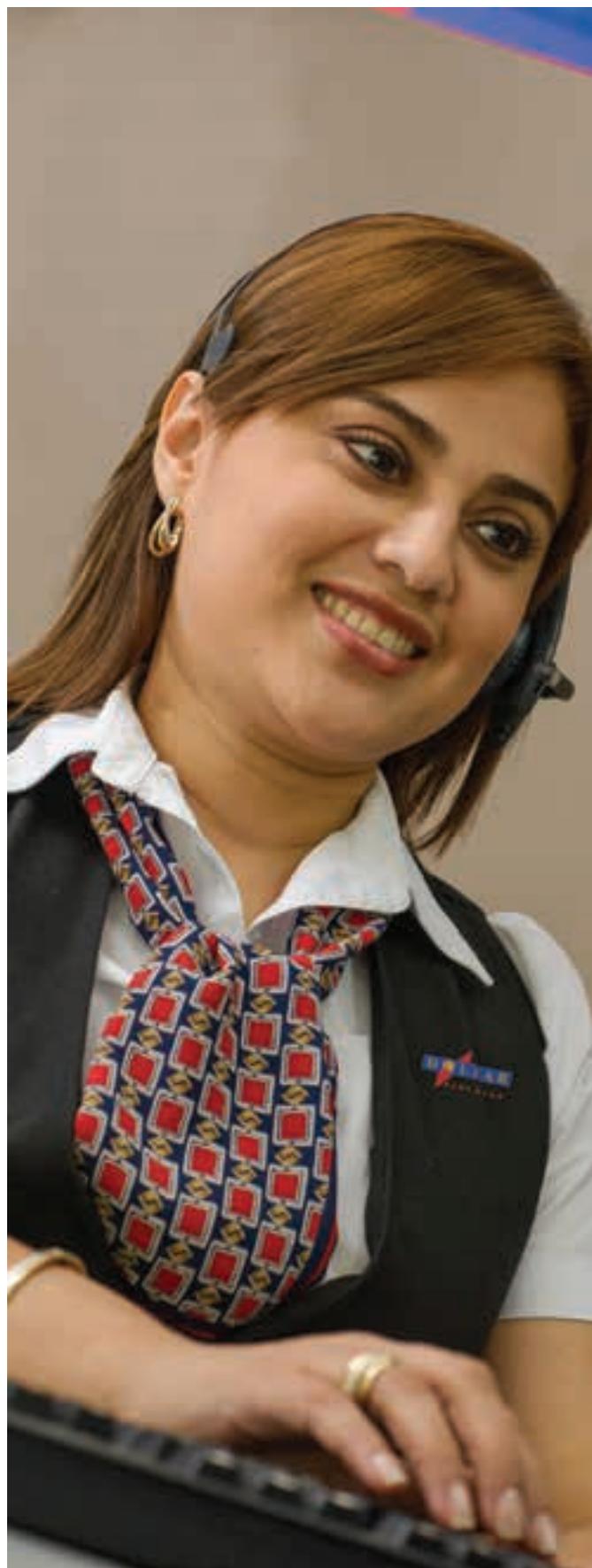
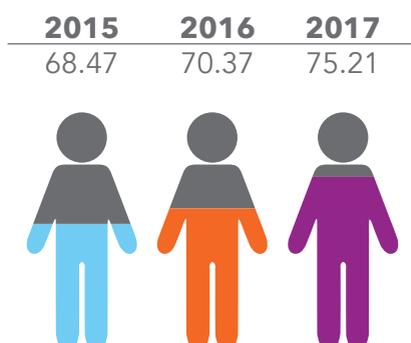
campañas digitales en redes sociales, creación de nuevos sitios web como una forma de facilitar el dialogo y relación con nuestros clientes.

Así mismo realizamos encuestas mensuales entre nuestros clientes para medir el nivel de lealtad (Índice Net Promoter Score o NPS) que generan los canales de atención y servicios .



El objetivo final de este proceso de consulta es determinarsi existen razones de disconformidad de los clientes para así propiciar planes de acción y proyectos de mejora.

**De acuerdo con las encuestas aplicadas en 2015 - 2017 el nivel de lealtad y satisfacción registrado:**



## NUESTRA GENTE

---



“Contribuimos a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias.”

”

Asuntos Relevantes que guían este pilar

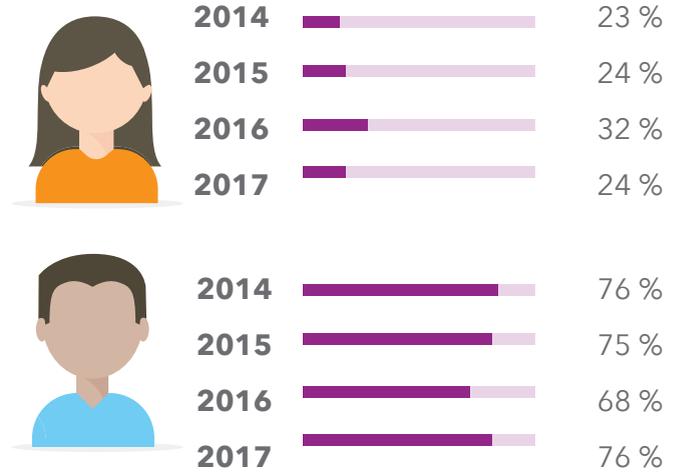
**ATRAER Y DESARROLLAR EL TALENTO HUMANO | SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL  
INNOVACIÓN | INCLUSIÓN LABORAL DE GRUPOS VULNERABLES**

---

En Casa Pellas, creamos entornos laborales seguros, que generan bienestar a nuestros colaboradores, con las siguientes iniciativas:

- Atraer y desarrollar el talento de nuestros colaboradores.
- Propiciar la convivencia entre trabajadores, familia y empresa.
- Fomentar el bienestar, la seguridad y la satisfacción de nuestro personal.
- Promover la innovación y Kaizen entre los colaboradores.
- Facultar a nuestro equipo para generar valor en las comunidades donde participamos.

COLABORADORES POR GÉNERO



CANTIDAD DE COLABORADORES

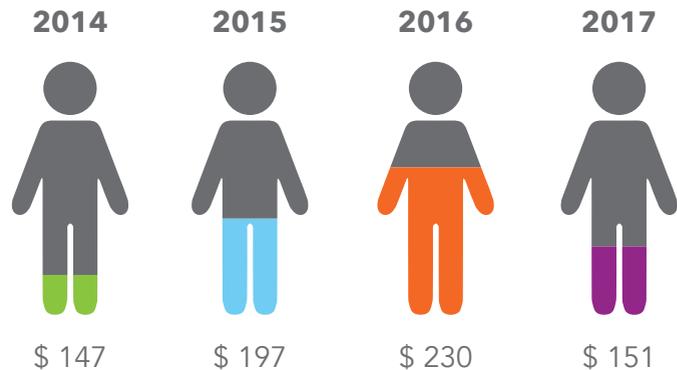


**100%**

En índice de reincorporación y retención tras licencia por maternidad y paternidad

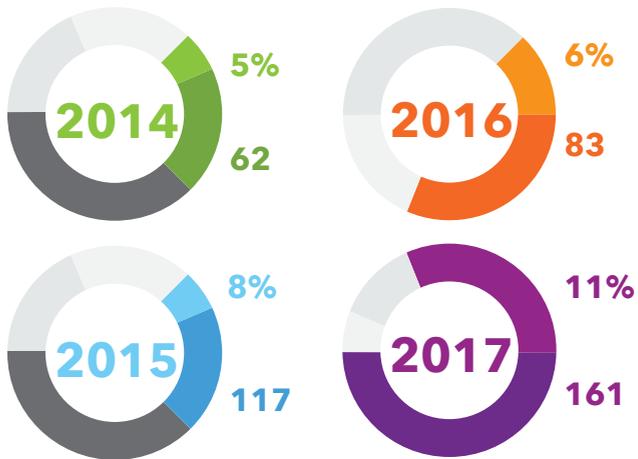
INVERSIÓN EN TALENTO HUMANO

INVERSIÓN CAPACITACIÓN VS. CANTIDAD DE PERSONAL



\*Inversión en \$ por persona

CANTIDAD DE COLABORADORES PROMOVIDOS



% promociones vs. personal | Cantidad de promociones

ATRAER Y DESARROLLAR **AL TALENTO**

La calidad de vida de nuestros colaboradores es un elemento clave para la organización, por ello realizamos la medición de clima laboral con la metodología de **Great Place To Work**, que mide los parámetros de orgullo, imparcialidad, compañerismo, respeto y credibilidad.



**Cabe destacar que el promedio obtenido por Casa Pellas en los últimos 4 años ha sido 80%.**

Lo que nos permitió profundizar en los aspectos a mejorar y generar un plan de trabajo enfocado principalmente en las áreas con menor desempeño.



Forum de mejores prácticas

Estas acciones de mejora fueron acompañadas de manera cercana por el equipo de Capital Humano, lo que nos lleva a una mejora continua como compañía ante los retos que cada vez son mayores.



Curso de ventas y Microsoft Excel

**Aspiramos poder desarrollar el máximo potencial de todos los que llevamos la camisa de Casa Pellas.**

En un mundo cambiante, la necesidad de aprender y actualizarse es permanente, ofrecemos distintas opciones de aprendizaje a nuestros colaboradores.



Taller de Enderezado y Pintura

## SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

En Casa Pellas, promovemos una cultura de prevención y autocuidado, con el fin preservar la salud de nuestros colaboradores.

Para dar cumplimiento a nuestra política de Salud, contamos con una coordinadora de higiene y seguridad. Además, disponemos de **24 equipos de K5** a nivel nacional, constituidos por colaboradores capacitados para hacer frente a situaciones de riesgo.



Xochilt Loaisiga  
Coordinadora de Higiene y Seguridad



Graduación curso de brigada de emergencias.



Simulacros de Emergencia con el apoyo de la dirección general de bomberos.



Brigada de capacitación de primeros auxilios y protección contra incendios.

### Feria de la Salud

Se realizó la **"Feria de la Salud"** en Plaza España, a la cual asistieron 140 colaboradores.



## Exámenes Médicos

Se efectuaron evaluaciones médicas en todas las sucursales de Casa Pellas, Alpessa y Veloza.



Beneficiando a más de  
**700**  
personas en los  
puestos médicos



## INNOVACIÓN

En Casa Pellas hemos estado innovando desde nuestro nacimiento, siempre buscando nuevas oportunidades de negocio.

Creamos un departamento y equipo altamente calificado en innovación Kaizen que impulsa a los colaboradores a tomar el cambio en sus manos, aumentando nuestro nivel de productividad y eficiencia; mejorando nuestra competitividad en el mercado.





## PROYECTO **VILLA GÉNOVA**

Casa Pellas en alianza público - privada con American Nicaragua Fundación y el Instituto Nicaragüense de la Vivienda Urbana y Rural, inauguraron el proyecto de vivienda, Villa Génova, una nueva urbanización de interés social localizada en Mateare.

El condominio Villa Génova en su primera etapa consta de 24 viviendas, construidas pensando en la seguridad y el bienestar integral de las familias, por ello cuenta con más 700 metros lineales de muro perimetral protegidos por cerca eléctrica, portones metálicos, garita de vigilancia, alumbrado exterior, señalización vial, adoquinado de calles cunetas y andenes, sistema de agua potable, y para el cuidado de nuestro medio ambiente, se sembraron árboles, y se crearon áreas verdes.

Estas viviendas fueron edificadas con altos estándares de calidad, el sistema constructivo es de mampostería reforzada, poseen 45 metros cuadrados de construcción y 200 varas cuadradas de terreno.

“ Cuando entré a Casa Pellas no pensé que iba a tener una casa. Gracias a Dios, a la familia Pellas y la Fundación ANF que me hicieron realidad este sueño **Mauricio José Dávila Plata** – Comprador de Talleres Yamaha ”





“ Dicen que la esperanza es el sueño de los hombres y mujeres despiertos y este proyecto significa una gran esperanza para muchas familias. Esta es la primera etapa de Villa Génova, la cual simboliza la unión de voluntades hacia un futuro mejor **Silvio Pellas Martínez – Gerente General de Casa Pellas durante la ceremonia inaugural** ”



## IMPACTO DEL PROYECTO

El desarrollo de este proyecto trajo como resultado una mejora de la calidad de vidas de las 24 familias de trabajadores que tenían necesidades habitacionales en los siguientes aspectos:



Cuentan con una vivienda digna y segura.



Se han capacitado en educación financiera.



Han formado una comunidad.



## INCLUSIÓN LABORAL DE GRUPOS VULNERABLES



Este programa nace en el 2012, en alianza con los Pipitos, con la misión de promover la inclusión laboral de personas con discapacidad mediante un abordaje integral.

En Casa Pellas asumimos el reto de alcanzar la inclusión laboral como parte de la filosofía empresarial, vemos la diferenciación como una ventaja competitiva, porque aportando las singularidades de cada uno, todos crecemos. Estas acciones son muestra del compromiso que asumimos hacia la creación de una cultura en la que todos nos sintamos respetados e incluidos.

“ Cuando en los Pipitos me informaron que había sido escogida para trabajar en la Casa Pellas, lo cual me llenó de emociones, ese momento sentí que estaba cumpliendo uno de mis principales Sueños  
**Gema Gonzalez – Persona con Discapacidad Auditiva integrada laboralmente bajo el convenio con los Pipitos** ”



**Impacto del programa**  
**100%**

De personas integradas bajo el programa de integración laboral “YO QUIERO, YO PUEDO” lograron una mejora en su calidad de vida, en su autonomía, independencia, relaciones interpersonales, su confianza, y empoderamiento.



Personas con distintas discapacidades; auditiva, intelectual y física, forman parte de nuestro equipo de colaboradores Casa Pellas contribuye en la transformación de la vida de estos jóvenes que lo único que necesitan es la oportunidad para demostrar que ellos PUEDEN.

Estos son algunos de nuestros colaboradores que han sido beneficiados con el programa de integración de personas con discapacidad.





## Noche de campeones

Esta iniciativa es un reconocimiento al compromiso, por el tiempo de laborar en Casa Pellas, por mérito y por innovación.

Este programa es una tradición, tiene como finalidad reconocer públicamente el desempeño excelente y destacar el esfuerzo continuo de colaboradores que dan esa milla extra por años.





## EVENTOS Y GENTE

### Actividades Anuales



Eucaristía de los niños



Entrega de útiles escolares para hijos de colaboradores



Concurso Habilidades Técnicas





Celebración de la Purísima



Día de la Madre



Feria para colaboradores  
"Yo soy Casa Pellas"



Día del Padre



Celebración aniversarios



Copa Campeones de fútbol



Dibuja la tarjeta navideña

## NUESTRO PLANETA



“Establecemos un Sistema de Gestión resiliente al cambio climático.



Asuntos Relevantes que guían este pilar

**CAMBIO CLIMÁTICO | GESTIÓN ECOFICIENTE**



En Casa Pellas desarrollamos una Estrategia Ambiental, para la mitigación y adaptación del cambio climático, promovemos la eco eficiencia y fomentamos la conciencia de cuidado ambiental.

## POLÍTICA AMBIENTAL

Como miembros activos de la sociedad, nos comprometemos con la protección del medio ambiente aplicando los siguientes principios:



### 1. Cumplimiento de la legislación:

Cumplir con la legislación y normas ambientales nacionales e internacionales, aplicables a todas nuestras actividades operativas.



### 2. Prevención:

Mitigar el impacto de nuestras actividades, identificando y extendiendo las mejores prácticas en todo el Grupo para evitar el deterioro ambiental y el daño a la salud.



### 3. Responsabilidad:

Desarrollar una cultura eco amigable a través de la formación de nuestros colaboradores, clientes y proveedores, garantizando una adecuada implementación del sistema de gestión ambiental.



### 4. Comunicación:

Establecer canales de comunicación con todos nuestros grupos informando los avances en el cumplimiento de nuestra Política Ambiental.



### 5. Mejora continua:

Utilizamos tecnologías ambientales, innovamos, y planteamos objetivos y metas de desarrollo sostenible en nuestras operaciones.



### 6. Adaptación al cambio climático:

Implementar medidas que faciliten la adaptación a los efectos del cambio climático.

## CAMBIO CLIMÁTICO

Nos sumamos a los esfuerzos mundiales por hacer frente al cambio climático, minimizando el impacto ambiental de nuestras operaciones.

En 2015, Casa Pellas inició un plan de acción, en el marco del proyecto **“Estrategias de adaptación al cambio climático en empresas nicaragüenses”** en alianza con unIRSE y la Cooperación Suiza. En este se evaluó el nivel de riesgo actual de la empresa, mediante el análisis del nivel de exposición y de vulnerabilidad.

Los resultados del estudio sirven como un punto de partida para la adaptación y mitigación del cambio climático a corto y mediano plazo, y nos reta a buscar nuevas formas para minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones para crecer en equilibrio con el medio ambiente.



TABLA DE VALORACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO POR TIPO DE EVENTO CLIMÁTICO

TIPO DE EVENTO CLIMÁTICO	NIVEL DE RIESGO
 HURACANES	5
 EXCESO DE PRECIPITACIONES	9
 OLA DE CALOR	9
 SEQUÍA	6
 GRANIZO	1

## GESTIÓN **ECOFICIENTE**

Como parte de nuestro compromiso desarrollamos prácticas eco-eficientes en las principales áreas de la empresa.

### 1. **COMBUSTIBLE:**

**Eficiencia en el uso a través de iniciativas como:**



Talleres HINO da tips periódicamente a sus clientes sobre Eco Drive, provocando un 17% de disminución en consumo de combustible

### Roadshow:

Es un programa de ruteo dinámico. A través de su uso se ha logrado reducir recorridos y tiempos de entrega, reflejándose en menor uso de la flota vehicular y menor consumo de combustible.



### Capacitaciones en ECODRIVE:

El objetivo de las capacitaciones Eco Drive, es dar a conocer el ahorro del 25% de combustible que se logra con las buenas prácticas de manejo y mantenimiento. En el 2015 se capacitaron a 142 personas y se invirtieron 426 horas en capacitación.



## 2. ENERGÍA:

### Eficiencia Energética

- Realizamos programas de capacitación, adopción de normas y estándares de eficiencia, auditorías energéticas y monitoreamos indicadores de desempeño para optimizar nuestros resultados.



- En 2014, se realizó la Unificación de compresor de aire, habilitando el equipo de calidad superior del Taller de Carrocería, lo que nos permitió abastecer a nuestros talleres para reducir el consumo de energía y costos.

La ventaja de este compresor es que cuenta con una eficiencia de **95% al contar con un sistema Coolant Conditioner** que permite controlar en forma independiente el sistema de enfriamiento. Como resultado, hemos logrado determinar el ahorro real por esta unificación.

- Se implementó el Primer Taller Verde en Chinandega con uso de paneles solares con una potencia 18.7kW, que generó un ahorro de 4 mil dólares anuales.



### INSTALACIÓN DE LÁMINAS DE POLICARBONATO

ANTES

AHORA



LÁMINAS DE POLICARBONATO

**50% AHORRO DE ENERGÍA**

Estas no permiten el paso de la radiación UV

### Alianza BID por la Eficiencia Energética

Casa Pellas firma alianza con el Banco Interamericano de Desarrollo para recibir asesoría en eficiencia energética, ejecutada por la firma consultora CBCL Limited, de Canadá. La auditoría energética se realizó en los complejos de Plaza España, Acahualinca, DICAP y sucursal Estelí.



Esta es una iniciativa que se circunscribe en el marco del programa ambiental **ECOACTÚA** y es un paso sumamente importante para cumplir nuestra meta de ser la primera empresa **Carbono Neutral de Nicaragua**

### 3. AGUA:

#### Eficiencia en el manejo del agua

Implementamos procesos que incrementan el desempeño operativo y reducen el consumo de agua. Para medir su impacto, se han realizado las siguientes medidas:

- Llevar registros del consumo diario de agua.
- Aplicación de buenas prácticas operativas para evitar el despilfarro de agua.
- Desarrollo de campañas de sensibilización para clientes y personal, como, por ejemplo:

#### *¡Súmate al reto del agua!*

En el día del agua, se instó a los clientes a donar el agua utilizada en el lavado de sus vehículos (24 galones) para generar consciencia sobre el uso responsable del agua.



- Establecer los indicadores de consumo y control de estos.
- Monitorear la calidad de las aguas residuales.
- Aplicación de buenas prácticas operativas para evitar el despilfarro de agua.

A través de la certificación de la gestión de riesgos ambientales promovida por nuestro principal proveedor Toyota Motor Corporation, hemos implementado las siguientes prácticas:

- Plan de manejo de los efluentes.
- Protección de los efluentes del sistema de Alcantarillado, de aguas pluviales.
- Procedimiento de manejo de derrames.
- Plan de tratamiento de grasa, lavado de piezas con detergente biológico. Este detergente no representa ningún riesgo y no requiere ningún equipo de protección especial.



Idea innovadora dada por el personal operativo



Partículas de suciedad son eliminadas por microorganismos



Máquina disminuye la huella ambiental del lavado

#### 4. RESIDUOS:

##### Gestión integral de Residuos

Sabemos que todos los procesos productivos, Impactan en la generación de residuos. Por tanto, tenemos como prioridad la adecuada disposición de desechos y el reciclaje de materiales.



Durante años hemos reciclado los residuos aprovechables, especialmente de metales, aceite y madera, generando ingresos que se traducen en beneficios que motivan a los trabajadores a mantener el compromiso de reciclaje.

Sedio continuidad a las acciones de cooperación para la donación de residuos aprovechables (papel y cartón) con la organización LOS PIPITOS.



El taller de Casa Pellas en Chinandega realiza Donaciones mensuales de cartón a la Fundación Chinandega 2001, cuya misión es contribuir al desarrollo socio comunitario de sectores sociales empobrecidos.



### Recuperación de HFC/CFC

El CFC es un tipo de refrigerante que daña la capa de ozono, por ello hemos desarrollado nuevos procedimientos para recuperar, reciclar y descomponer los refrigerantes que contengan CFC.



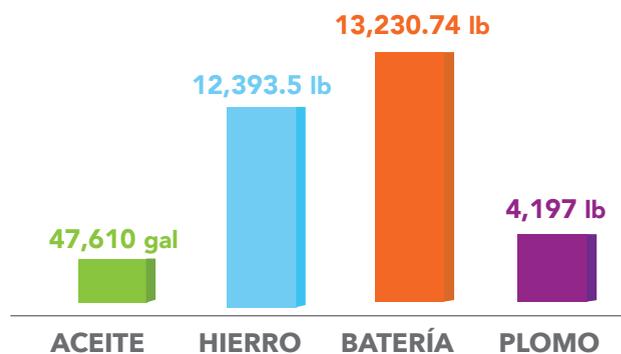
### Utilización de materiales eco amigables

- Estos productos garantizan un menor consumo de combustible y reducen las emisiones de gases.
- Asegura una vida útil y productiva para los motores y el rendimiento de sus sistemas
- Mantiene el sistema de inducción de combustible completo, limpio y libre de depósitos.



### Reciclajes en el 2016

Hemos reciclado componentes dañinos al medio ambiente como aceite, baterías, hierro y plomo en grandes cantidades.



### Uso de latas rellenables de Brake Cleaner

En el año 2014, se implementó una máquina rellenadora de limpiador de frenos para dejar de utilizar latas desechables.

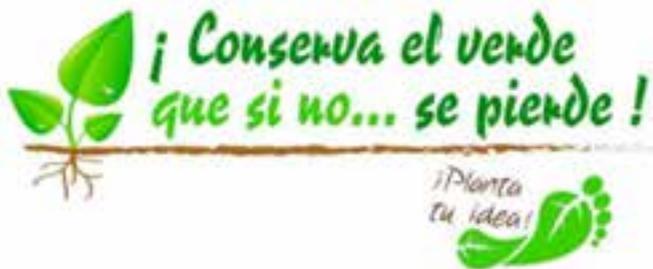


Se utilizaban  
**20,000 LATAS ANUALES**

### Campañas de Innovación

Planta tu idea anualmente se hacen campañas de innovación globales destinadas a generar ideas asociadas a un tema específico.

2014 - Conserva el verde que si no se pierde el cual buscaba ideas que generaran ahorros de materiales usados a diario.



2016 - El poder de tu ahorro la cual buscaba ideas de ahorro en materiales, recursos o tiempo.



2017 - Viviendo la filosofía la cual buscaba ideas relacionadas a los 5 valores de Grupo Casa Pellas. El jefe de taller de Talleres Pellas Mecánica propuso la idea ganadora "Wypall vs. Hilazas".

## WYPALL VS. HILAZAS

Las hilazas o trapos eran usados como material de limpieza para los servicios ofertados por el taller.

Wypall es una marca de paños industriales fabricados por Kimberly Clark con enormes propiedades de absorción y resistencia.



REDUCIENDO UN

**95%**

**DE NUESTROS DESECHOS**



### Comunidades Limpias

Casa Pellas donó 20 barriles para ser utilizados como basureros en algunas comunidades rurales ubicadas en Laguna de Perlas, para contribuir a la limpieza y al manejo de los desechos. Dollar Rent a Car, en representación de Casa Pellas entregaron la donación.



### GUARDIANES AL VOLANTE

Desde el 2015 apoyamos la campaña Guardianes al volante, que nace de la alianza de Grupo Pellas, la Alcaldía de Managua y taxistas, su finalidad es concientizar a los ciudadanos que es nuestra responsabilidad mantener limpia la vía pública.

Se donaron recipientes de basura, ubicados en distintos puntos de la capital por la Alcaldía de Managua.



Más de **10,800**  
**BOLSOS IMPERMEABLES**  
circulan en Managua para depositar basura

### ADOPTA UN ÁRBOL

Anualmente se realiza campaña de Adopta un árbol con los clientes, en el mes del medio ambiente.

Los clientes que visitaron nuestros talleres recibieron árboles de especies frutales tales como: mandarina, naranja, marañón, mango guayaba, limón y nancite, listos para sembrar en sus hogares.



Se entregaron más de **400** **ÁRBOLES** entre los clientes de Talleres Pellas.



## CONCURSO ECOARTE

Anualmente los colaboradores de Casa Pellas Managua y resto de sucursales a nivel nacional, participan en este concurso, que consiste en tomar el reto de desarrollar productos creativos a partir de residuos que se generan en el proceso productivo.

Los proyectos son presentados a través de una exposición de arte, innovación y compromiso ambiental, donde se premian tres categorías: **Ecoeficiencia, Funcionalidad y Arte.**

La iniciativa tiene como objetivo el reciclaje y reutilización de materiales desechables, dándoles una nueva utilidad y valor agregado.

Este proyecto se ha destacado por los siguientes resultados:

# 1

Dinamizar el **sistema de reciclaje** de la empresa.

# 2

Compartir experiencias entre los colaboradores de la empresa y el resto de la ciudadanía para **lograr una sociedad más sostenible.**

# 3

Trabajar de manera colaborativa la concienciación sobre **el valor de los residuos.**





## JORNADAS DE REFORESTACIÓN

Plantar un árbol es dejar un legado de vida a la humanidad. Gracias al apoyo de nuestros colaboradores, sus familias y la alianza con Fondo NATUTA, realizamos anualmente jornadas de reforestación en la Reserva Natural ubicada en la zona de Villa El Carmen.



Hemos sembrado más de **11,780** **ÁRBOLES** favoreciendo a las comunidades cercanas a las zonas.



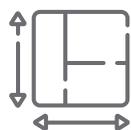
### INDICADORES DE RESULTADOS 2014 - 2018

#### REFORESTACIÓN



CANTIDAD DE PLANTAS SEMBRADAS

**11,780**



SUPERFICIE REFORESTADA POR HECTÁREA

**11.8**



PORCENTAJE DE SOBREVIVENCIA DE PLANTA

**82%**



## NUESTRA COMUNIDAD

---



“Contribuimos  
al desarrollo  
sostenible de las  
comunidades que  
somos parte



Asuntos Relevantes que guían este pilar

**PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA COMUNIDAD | SEGURIDAD VIAL  
EDUCACIÓN | CREACIÓN DE EMPLEO Y DESARROLLO DE HABILIDADES**

---

En Casa Pellas nos reconocemos y actuamos como un miembro de la sociedad que participa en la construcción de escenarios de transformación social. Contribuimos al bienestar económico, social y ambiental en las comunidades donde participamos. Con esta finalidad trabajamos a través de 4 líneas estratégicas:

- 1. Participación activa de la comunidad.**
- 2. Seguridad vial.**
- 3. Educación.**
- 4. Creación de empleo y desarrollo de habilidades.**

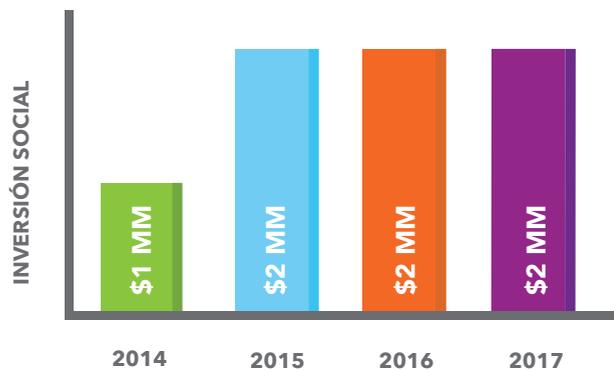
Nuestro trabajo en beneficio de las comunidades se enmarca en alianzas estratégicas con diferentes actores.



## PARTICIPACIÓN DE LA **COMUNIDAD**

### **Inversión social**

Estamos firmemente convencidos de que, si ayudamos al progreso de la sociedad, progresaremos también como organización, creando valor social que beneficie a todos.





 **200,581  
PERSONAS  
BENEFICIADAS**

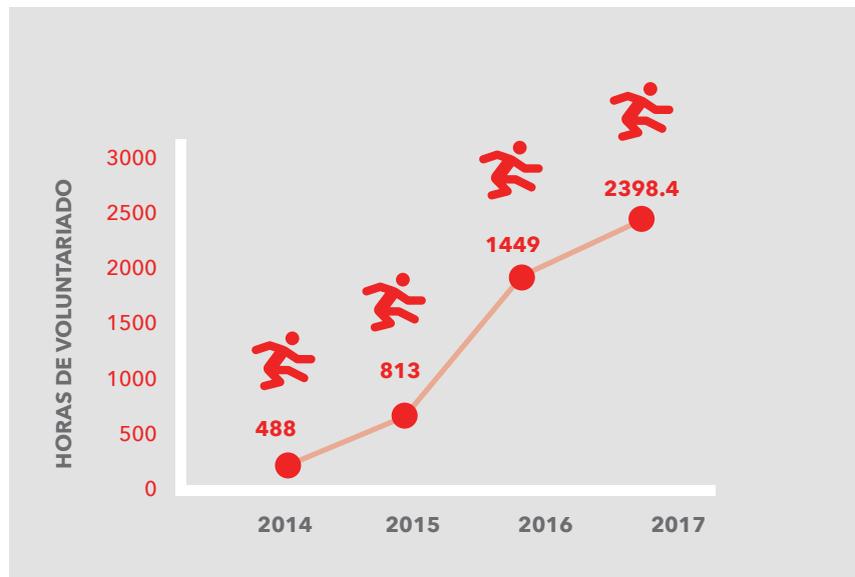


PROGRAMA DE **VOLUNTARIADO**

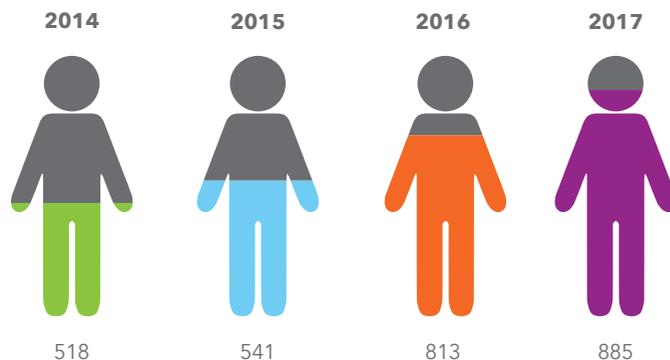


Buscamos iniciativas que marquen una diferencia positiva en la vida de las personas. Cada año, a través del programa de voluntariado, apoyamos a diversas instituciones que atienden a grupos vulnerables de nuestra sociedad.

En alianza con ANF, Casa Pellas y sus Colaboradores, hacen contribuciones voluntarias mensuales a través del programa **“Aporte Voluntario por Nomina”**, lo recaudado por los colaboradores, es triplicado por empresa, logrando así una participación de todos.



**CANTIDAD DE VOLUNTARIOS CASA PELLAS**



GALERÍA DE FOTOS **2014**

Entrega de donación ingreso a clases.  
Escuela Arturo Montealegre, Chinandega.



Entrega de donación ingreso a clases.  
Escuela María Llanes, Estelí.



Entrega de donación.  
Fundación Cristal, Estelí.



Donación y entrega de regalos a mujeres con cáncer del Hospital Berta Calderón en alianza con Fundación AMA, Managua.





Voluntarios de Casa Pellas y empresas amigas se unen para llevar regalos, donaciones y alegría a niños con cáncer atendidos por CONANCA, Managua.



Entrega donación escuela Hogar de niños, Chinandega.



Entrega de donación ingreso a clases.  
Escuela José Martí, Matagalpa.



Entrega de donación ingreso a clases.  
Escuela Pablo Antonio Cuadra, Granada.



Voluntarios enseñan el funcionamiento del taller Casa Pellas a niños de kinder, Managua.



Donación de Suzuki Alto, Teletón.



Participación de club Casa Pellas Runners en 2ª edición medio maratón en apoyo a niños quemados, Managua.



Entrega de donativo a Teletón por Casa Pellas y sus colaboradores.



Atención médica y entrega de medicamentos en alianza con Hope Clinic y sucursal Casa Pellas, Estelí.



Donación de camillas por ALPESA a la estación central de bomberos. Managua.



Donación de repuestos automotrices a la Fundación Samuels, Managua.

GALERÍA DE FOTOS **2015**

Casa Pellas en alianza con Fundación Telefónica se unen para apoyar a fundación 21 de niños con síndrome de down, Managua.



Casa Pellas contribuye en el teleahbletón a beneficio de los niños con cáncer atendidos por Conanca, Managua.



Donación a fundación Cristal que atiende niños y niñas con discapacidad, Estelí.



Donación al club de ciegos y ancianos. Santa Lucía, Estelí.



Donación a beneficio de los pacientes del Hospital Psiquiátrico. Managua.



Donación para la fundación Asilo López Carazo, Rivas.



Donación en beneficio de los niños del Barrio el Limonal, Chinandega.



Donación de Suzuki Alto, Teletón.



Entrega de Donativo a Teletón por Casa Pellas y sus colaboradores.



Fundación Cristal entrega reconocimiento a Casa Pellas por su contribución a lo largo de los años. Managua.



Donación en beneficio del hogar de niñas los Angeles, Chinandega.



Donación Niños de Barrio de Chichigalpa, Chinandega.



Donación Hogar del Niño, Chinandega.



Donación al hogar de ancianos "Casa de mi Padre", Diriamba.



Caravana Navideña de AROQUEN, Managua.



Donación a asilo de ancianos. Chinandega.



Donación y entrega de regalos a mujeres con cáncer del Hospital Berta Calderón en alianza con Fundación AMA. Managua.



Llevando ayuda y Celebración para niños con Cáncer.

GALERÍA DE FOTOS **2016**

Donación para asilo de anciano  
San Vicente de Paul, León.



Donación hogar de ancianos  
San Vicente de Paul, Jinotega.



Donación para hogar de ancianos  
Santa Eduvigis, Corinto



Voluntarios de Casa Pellas llevan regalos,  
donaciones y alegría a niños con cáncer  
atendidos por CONANCA, Managua.



Entrega de donativo Teletón por Casa Pellas y sus colaboradores.



Donación de Suzuki Alto, Teletón.



Donación y entrega de regalos a mujeres con cáncer del Hospital Berta Calderón en alianza con Fundación AMA. Managua.

GALERÍA DE FOTOS **2017**



Donación escuela la Esperanza, Jinotega.



Donación a niños de la comunidad de Nandaime, Granada.



Donación escuela la Esperanza, Jinotega.



Entrega de donación en escuela de niños con discapacidad de Chinandega.



Casa Pellas en alianza con Nueva Acropolis y Guacalito entregan donación a las comunidades afectadas por el Nate en Tola, Rivas.



Donación asilo de ancianos, León.



Alianza entre Casa Pellas y Club Rotario para realizar Jornada Odontológica en comunidades de León.



Donación a hospital de Matagalpa.



Donación asilo de ancianos, Juigalpa.



Casa Pellas contribuye en el Telehabetón a beneficio de los niños con cáncer atendidos por Conanca.



Entrega de donativo Teletón por Casa Pellas y sus colaboradores.



Donación de Suzuki Alto, Teletón.



Donación a niños atendidos en APROQUEN.



Voluntarios de Casa Pellas en alianza con UNAN Managua llevan regalos, donaciones y alegría a niños con cáncer atendidos por CONANCA, Managua.



Donación para niños atendidos en el Hospital la Mascota.



Visita al hogar de niñas Cristo Obrero. Granada.



Donación y entrega de regalos a mujeres con cáncer del hospital Berta Calderón en alianza con Fundación AMA. Managua.



Voluntarios de Casa Pellas colaboran con el programa "Pancitas Llenas" de fundación Padre Fabretto, Managua.

## DONÁ UNA **GOTA DE VIDA**

Voluntarios de Casa Pellas, se unen con la Cruz Roja nicaragüense para realizar jornadas de donación de Sangre en las diferentes sucursales de la empresa.

Durante los años 2014 - 2018 participaron más de 360 Voluntarios donantes, con ello Se logró recaudar alrededor de 184 litros de Sangre que beneficiaron a 552 personas de los diferentes centros hospitalarios del país.

En el 2015 Casa Pellas fue galardonada con un reconocimiento por parte de la Cruz Roja Nicaragüense por su constate apoyo en la promoción voluntaria y altruista de sangre.

Este logro es posible gracias al compromiso del voluntariado de Casa Pellas que año con año se suman a donar su sangre para salvar vidas.



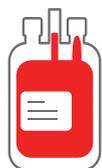
## **PARTICIPACIÓN**

DURANTE LOS AÑOS 2014 - 2018



**360**

**Voluntarios donantes**



**184lts**

**Sangre recaudada**



**552**

**Beneficiados de diferentes centros hospitalarios del país**

## APROQUEN

Tenemos una historia de apoyo y amor a la causa de Aproquen todos los años Casa Pellas y sus colaboradores se suman a esta hermosa causa en beneficio de los niños Quemados y atención integral a niños con labios y paladar hendido, a través de diferentes iniciativas tales como:

“La Caravana Navideña de Aproquen” para compartir la magia de la Navidad y llevar alegría a los niños hospitalizados y mujeres embarazadas en los hospitales de Managua y Estelí

“Mi día Aproquen”, Esta iniciativa consiste en que los colaboradores donen el equivalente a un día de sus labores, con el objetivo de continuar beneficiando a los niños y niñas, que son atendidos gratuitamente en la unidad de niños quemados.

Adicionalmente, a través de la “Campaña de Sonrisas” de Aproquen, Casa Pellas puso a la disposición de sus clientes la opción de donar en todas sus cajas la cantidad de dinero que ellos deseen para esta hermosa causa.



“ Convertir lágrimas en sonrisas no es fácil, pero quiero que ustedes hoy se sientan inmensamente felices porque han venido a hacer ese milagro en niños que hoy están sufriendo y que mañana van a reír gracias a ustedes **dijo emocionada doña Vivian Pellas** ”





## DÍA DEL **VOLUNTARIADO**

En Casa Pellas todos los años celebramos el día del voluntariado por todos y cada uno de los héroes que dedican su tiempo, servicio y amor en beneficio de las comunidades que somos parte.

Realizamos donaciones en diversas iniciativas de forma constante tales como:

- Misioneras Lumen Christi.
- Obra Social Sor María Romero San Judas.
- Congregación de Nuestra Señora de la Caridad del Buen Pastor.
- Seminario Misionero Arquidiocesano "Redemptoris Mater".
- Apoyo a Centro de Especialidades de Adicción CEA.
- Hogar de Ancianos San Pedro Claver.





## EDUCACIÓN Y **CULTURA**

Asumimos un compromiso en materia de educación, invirtiendo en la calidad de la educación de niños y Jóvenes de nuestro entorno directo, con esto contribuimos al desarrollo de las comunidades y a la economía del país.

### **Gira 4x4, pilotos por la educación**

Casa Pellas en alianza con el Club 4X4 llevan ayuda a niños de 13 comunidades vulnerables e inaccesibles del norte del país.

Anualmente se entregan  
**3,000 mil**  
 paquetes escolares

Abasteciendo a  
**36** Centros  
 escolares  
 Preescolar, primaria y docentes



## MENTORES **SOLIDARIOS**

Casa Pellas se suma al esfuerzo de becar a jóvenes de escasos recursos con excelencia académica "**Mentores Solidarios**", promovida por la fundación Violeta Barrios de Chamorro.



“Agradezco todo el tiempo y ayuda que me ha dado, gracias por hacerme sentir que pertenezco a la gran familia que es Casa Pellas, cada una de sus aportaciones hoy me han ayudado a ser quien soy y estar donde estoy... Este año fue el último de mi educación secundaria, es satisfactorio saber que todo valió y seguirá valiendo la dedicación. **Aurisna Bermudez - Joven becada durante 5 años al finalizar su bachillerato.**”

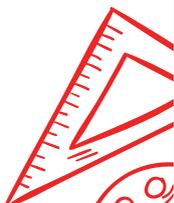


## FE Y **ALEGRÍA**

Anualmente Casa Pellas apoya la labor que realiza Fe y Alegría. En el período del 2014 al 2017 Casa Pellas donó alrededor de 8 motos en beneficio de las rifas anuales que realizan para recaudación de fondos.



Donación de motos en apoyo a las rifas de Fe y Alegría.



## POR SER NIÑA

En 2015 Casa Pellas patrocinó premios del concurso fotográfico "Por Ser Niña", organizado por Plan Internacional en conjunto con la agencia española de noticias EFE, que ha tenido como objetivo llegar directamente a 4 millones de niñas, logrando poner en la agenda global la protección de los derechos de las niñas.

Buscamos contribuir a la creación de un cambio sostenible para las niñas a través del apoyo a organizaciones como Plan Internacional que trabaja en promover los derechos de las niñas y generar mecanismos que garanticen un cambio en sus vidas.



Fotografía tomada por la joven del primer lugar **Xóchilt Martínez**



## CASA PELLAS APOYA LA EDUCACIÓN TÉCNICA DE MECÁNICA AUTOMOTRIZ

Esta es una iniciativa de inclusión social, orientada a jóvenes en situación de vulnerabilidad, por medio del fortalecimiento de capacidades, habilidades técnicas en mecánica automotriz.

En 2015 en alianza con Fundación Telefónica logramos fortalecer las habilidades para la vida (innovación, liderazgo, trabajo en equipo y proactividad) de 40 jóvenes estudiantes de mecánica automotriz de los institutos técnicos de La Salle y Fundación Samuel.

Así mismo a los docentes de ambas instituciones se les brindaron cursos en metodologías innovadoras para la enseñanza en el aula de clases, estas acciones están dentro del marco del convenio con instituciones técnicas para a elevar la calidad en la educación técnica de mecánica automotriz.

Casa Pellas complementa estas acciones con donaciones anuales de repuestos automotrices a los institutos técnicos como La Salle, Fundación Samuel entre otros para fines didácticos que utilizan en sus prácticas de taller y reparación.

“Donaciones como éstas permiten el desarrollo de los objetivos educacionales y que centros de escasos recursos, como lo es el Instituto Politécnico La Salle, sigan brindando educación de calidad a los jóvenes menos favorecidos económicamente para que puedan superarse

**Expresó Jaime Saborío - Director**



## EDUCACIÓN VIAL - **CONDUCE TU VIDA**

Desarrollamos el programa “Conduce tu vida” que tiene el compromiso de abordar el problema de la seguridad vial desde su visión de desarrollo sostenible, en la que se promueve el manejo responsable y una convivencia social basada en los valores que protegen la vida, por ello decidimos trabajar en alianza público privada con la Policía Nacional, el Ministerio de Educación y ONGs para juntos promover el desarrollo de una cultura vial desde un enfoque preventivo.

Desde el 2012 hemos implementado el programa Conduce tu vida y la exitosa campaña “Yo soy un héroe al volante” el cual tiene 3 componentes claves:

**1 Fortalecimiento de la educación vial** a través de guías metodológicas y didácticas para docentes de primaria y secundaria que facilitan el desarrollo de actitudes, conocimientos y valores de seguridad vial en los alumnos.

 [www.educacionvial.casapellas.com](http://www.educacionvial.casapellas.com)



Logramos entregar



**121,230  
LIBROS**

Educación Vial

=

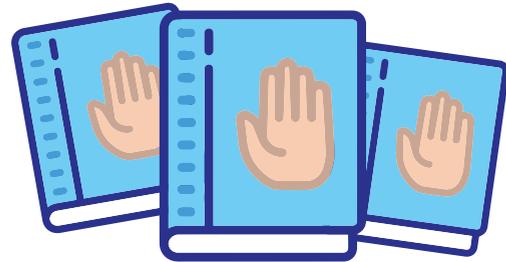
Cubrimos



**2,579  
PRIMARIAS**

Managua, Estelí y Matagalapa

**2 Formación en Seguridad vial para clientes**, donde se desarrollan manuales y cursos tanto con clientes corporativos, como para nuevos conductores. Se entregaron:



**6 MIL  
MANUALES DE  
MOTOCICLISTAS**

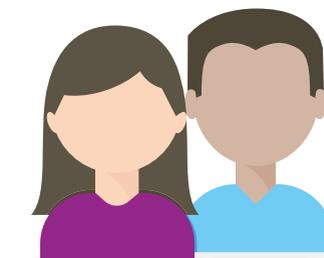
**3 MIL  
MANUALES DE  
CONDUCTOR**



**80 EMPRESAS  
CLIENTES**  
capacitadas en Seguridad Vial



**2,820  
CONDUCTORES  
CAPACITADOS**



**81% DE LAS  
PERSONAS  
CAPACITADAS**

afirma que han utilizado estos conocimientos para implementar un plan de seguridad vial.

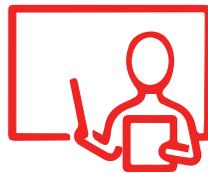


# 3

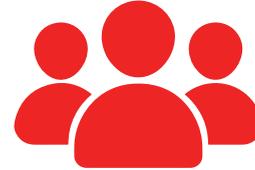
**Concurso DAIN**, un hakatón en el que participan jóvenes universitarios de diferentes disciplinas y ONGs para crear aplicaciones y set de infografías sobre seguridad vial, donde se premian y escogen a las mejores para ponerlas a disposición en las redes sociales de la empresa.



=



=



## 12 UNIVERSIDADES DEL PAÍS

participaron en el Diseño de soluciones creativas en la categoría de infografía y APPs con el tema de seguridad vial

## 13 JÓVENES

presentaron sus proyectos de aplicación e infografías

## 3 EQUIPOS FUERON GANADORES

y recibieron premios económicos por su excelente aporte a la comprensión y propuestas de solución innovadoras sobre la problemática de seguridad vial

El programa incluye estos aspectos innovadores:

- Uso de la tecnología como herramienta de aprendizaje.
- Diseño del Programa a partir de criterios de replicabilidad, escalabilidad y sostenibilidad permitiendo eficiencia y amplia cobertura a la vez.

- Aprovechamiento de las competencias del negocio y la creación de la estructura de la escuela de manejo como parte de un servicio especializado que se brinda.
- Incidir en las políticas públicas a través de un modelo de alianza público-privada, el cual potencia la transferencia de conocimiento a gran escala y asegura la sostenibilidad en el largo plazo.





## CONCURSO DREAM CAR TOYOTA

Nosotros en Casa Pellas junto a Toyota animamos a los niños a creer en un sueño y en poder alimentar la creatividad de la próxima generación de inventores grandes pensadores y soñadores, porque Cada gran idea nació a la luz de un sueño.

TOYOTA ha implementado este concurso desde el 2004, En el cual participan más de 660,000 niños provenientes de 75 países alrededor del mundo.

Con esta misión Toyota y Casa Pellas desarrollan el concurso arte DREAM CAR.

**En el 2014** Casa Pellas se une por primera vez al concurso "DREAM CAR" que impulsa TOYOTA en su octava edición, en esta ocasión participaron 6 colegios de Managua donde compitieron niños de 5 a 15 años en 3 categorías.



En esa edición **Más de 300 niños** aplicaron con sus dibujos los cuales se exhibieron en la sala de conferencia de Casa Pellas mientras fueron evaluados por los jueces.

De **Nicaragua se escogieron 9 dibujos**, los cuales recibieron premios a nivel local y sus dibujos **se enviaron a Japón para participar a nivel internacional** donde compitieron con niños de 85 naciones.





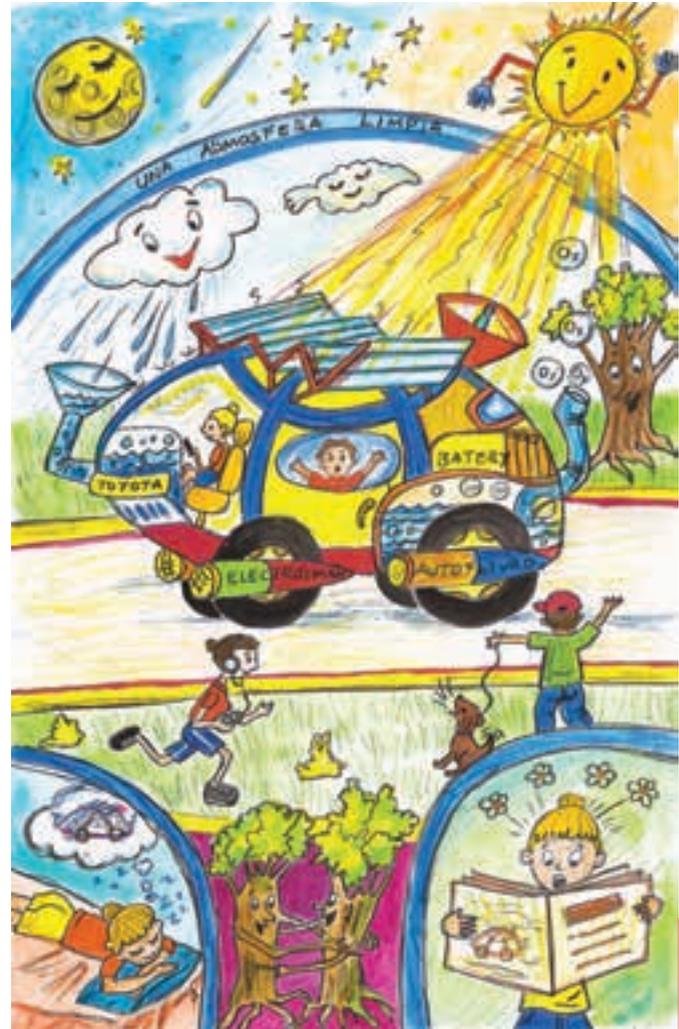
**En el 2015** Casa Pellas celebró por segunda vez el concurso Dream Car en este concurso se obtuvieron 493 participantes pertenecientes a 7 colegios de Managua así mismo se promovió la participación de los hijos de colaboradores de Casa Pellas.

Como miembros del jurado participaron artistas destacados y especialistas en arte como:

Alejandro Aróstegui, Auxiliadora Cuadra, Nicolás Arguello, Joaquín Gómez, Consuelo Pellas y Silvio Pellas.

El jurado tuvo la difícil tarea de premiar los 3 primeros lugares en las 3 categorías, en total se entregaron 9 premios de IPADs además los ganadores lograron que sus obras compitieran a nivel internacional en la sede de Toyota.

Este concurso brinda la oportunidad de ver plasmado en un papel la creatividad e imaginación de los niños, cada dibujo es una obra de arte.



Tercer dibujo ganador de la categoría 3 (12 - 15 años), 2015



## HISTORIAS DE VIDA

**Nuevo hogar**

Arlen Lanzas una de las colaboradoras de Casa Pellas Matagalpa, perdió su casa y todo lo que contenía en un incendio ocurrido el 18 de octubre del 2015, por tal razón se unió el esfuerzo entre los Voluntarios y La empresa para así lograr reconstruir la casa de Arlen y su familia.



“A g r a d e z c o  
inmensamente a todos  
los que me han apoyado  
a mí y a mi familia en  
esta tragedia ocurrida  
el 18 de octubre y  
hoy 14 de noviembre  
puedo ver levantada mi  
Casa, muchas gracias y  
Dios los bendiga.

**Arlen Lanzas Tenorio**  
- **Colaboradora Casa**  
**Pellas**



Imágen del momento después del incendio



Imágen de la casa ya reconstruída

**Buen vecino**

Casa Pellas está presente cuando se trata de mitigar el dolor ajeno. El 25 de Junio del año 2015 ocurrió un incendio que destruyó completamente la vivienda de una familia conformada por 6 miembros en el barrio Acahualinca, y ante esta situación Distribuidora Casa Pellas se hizo presente a través de la donación de jugos, agua mineral y frijoles molidos.



Imágen del momento después del incendio




**TRANSFORMACIÓN**  
**AYUDA SOLIDARIDAD**  
**RESPALDO ASISTENCIA**  
**RENOVACIÓN CAMBIO**  
**AMOR ALTRUISMO FRATERNIDAD**  
**COMPASIÓN RESPETO**  
**HUMANIDAD**





## ¿SE ACUERDA USTED DE “ESTRELLA”?

Por varios años “Estrella” vivió en el Paseo Naciones Unidas, caminando desnuda por el boulevard. Era imposible pasarla por alto mientras se daba baños en uno de los manjoles de la avenida. Claramente sufrió muchos trastornos, tuvo varios hijos producto de abusos y esto afectó irremediablemente su personalidad y capacidad mental.

**Todo esto ocurría en los alrededores de Casa Pellas. En 2014 el Gerente de la División de Mercadeo y Responsabilidad Social, licenciado Edmundo Martínez, decidió ayudarla.**

Un equipo de voluntarios de la empresa buscó a la familia, pero ya se habían dado por vencidos, estaba totalmente sola.

Ante esa situación acudimos por ayuda al Hospital Psiquiátrico y a partir de ese momento “Estrella” comenzó a recibir un trato digno.

Durante meses fue atendida en el Hospital donde obtuvo estabilidad mental y física, durante este proceso un equipo de voluntarios de Casa Pellas, realizaba visitas periódicas y la suplían con ropa y comida, pero, sobre todo, la hacían sentir apreciada.

### La rehabilitación

Con “Estrella” estabilizada, se planteó el reto de su desarrollo y rehabilitación, encontramos un nuevo hogar para ella en un Asilo de Ancianos, donde pudo continuar con su tratamiento especializado.

Antes de trasladarla al asilo, fue llevada a Casa Pellas donde fue recibida con muestras de cariño afecto y comprensión por los colaboradores de la empresa, dejando de ser una víctima del desamparo.



## LOGROS



**Continuó con el desarrollo de hábitos de aseo personal.**



**Realizó actividades de arte con pintura, colorea y está iniciando la escritura.**



**Mantuvo buenas relaciones con los residentes ancianos.**



**Participó activamente de las celebraciones y actividades que se realizan en el asilo.**



NUESTRO **AVANCE 2018**



Casa Pellas en alianza con el club 4 x 4 entregas de donaciones a escuelas de comunidades al norte país



Entrega de Donación los Pipitos



Lanzamiento de Campaña de Cortesía Vial- Carmoji



Entrega de Donación para Teletón



Entrega de donativo para Mujeres con Cáncer atendidas por Fundación AMA.



Entrega de Donativos Cáritas de Nicaragua. Casa Pellas Recibe Reconocimiento por parte de los Pipitos por su labor de apoyo constante.



Entrega de Donación Conanca.



Actividad navideña en beneficio de la escuela Especial Rafaela D'arbelles. Chinandega.



Actividad navideña en beneficio de Hogar San José. Chinandega.



Actividad navideña beneficio Hogar del niño. Chinandega.



Actividad navideña en beneficio de las familias del Barrio el Limonal. Chinandega.



Actividad navideña en beneficio de Casa Santa Lucia. Chinandega.



Los pipitos reconoce labor de apoyo de Casa Pellas. Managua.



## NUESTRO ATLETA

Gabriel Cuadra Holmann es un atleta quien desde su nacimiento enfrentó el reto de una parálisis cerebral con pocas posibilidades de sobrevivir.

Pero eso no lo ha detenido para alcanzar sus sueños y convertirse en un destacado campeón paralímpico, actualmente el atleta más destacado de nuestro país, demostrando que todo es posible con valentía y determinación.

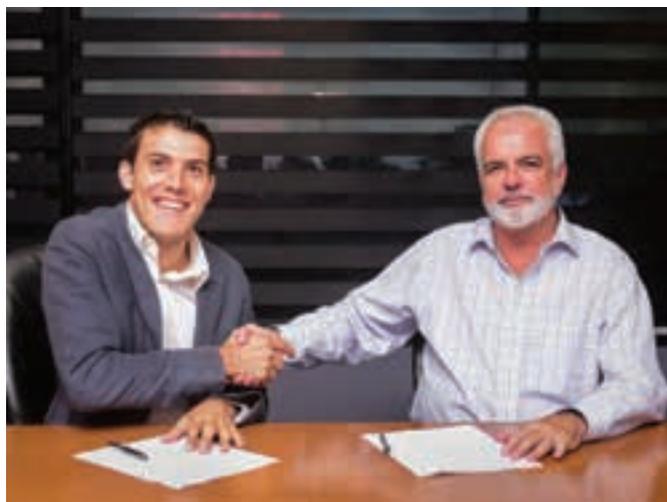
Con tan solo 25 años ha sido un joven entusiasta, luchador, apasionado por el diseño gráfico y un gran deportista.

En casa Pellas nos unimos a la campaña mundial de Toyota "Start your impossible" porque creemos que la movilidad va más allá de los autos; se trata de superar desafíos y de hacer realidad los sueños.

Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo de oportunidades para personas con discapacidad, desde 2017 decidimos apoyar a Gabriel, convirtiéndose en uno de los

10 protagonistas de dicha campaña, ya que refleja los valores de excelencia, perseverancia, superación y pasión por alcanzar sus sueños.

Este hecho marca un gran logro para Gabriel, su historia y su carrera, pero sobre todo para Nicaragua porque pone en alto a nuestra gente y nuestro país.





## “Start Your Impossible”

Es la primera campaña de marketing a escala mundial lanzada ya en más de 30 países de todo el mundo, patrocinada por Toyota, durante los próximos ocho años, de los Juegos Olímpicos y paralímpicos. Toyota se ha convertido en el primer Socio de Movilidad de la historia del programa The Olympic Partner (TOP), como patrocinador de la categoría de movilidad.

A nivel global, la campaña subraya la misión de Toyota de crear una sociedad sin barreras y refuerza algunos de sus valores más destacados, como la humildad, el esfuerzo, la superación y la perseverancia.



### RESULTADOS

**1** Semana en Redes Sociales

=

Más de **1 Millón** personas alcanzadas

=

4 mil comentarios  
**100%**  
Positivos



**GRACIAS POR SER PARTE  
DE 105 AÑOS DE HISTORIA**

